

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas jasa layanan rumah Sakit erat disandingkan dengan mutu pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang timbul ketika konsumen telah membandingkan persepsi antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan- harapan. Kepuasan pasien umumnya berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terutama di layanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan pengembangan mutu pelayanan kesehatannya (Maulana, 2016)

Tingkat kepuasan pasien yang tepat sangat berguna dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Karena pelayanan kesehatan akan menjadi pasar yang kian berdaya saing, mempelajari pengalaman pasien tentunya dapat membantu praktisi untuk dapat lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berdampak baik bagi rumah sakit. Dengan puasnya pasien, maka pasien tersebut menjadi loyal pada rumah sakit. Jika pelayanan kesehatan yang diharapkan pasien tidak sesuai dengan yang pasien harapkan maka dapat menyebabkan penurunan mutu dari rumah sakit dan nantinya dapat menurunkan standar pelayanan minimal kepuasan pasien(Yanto & Rejeki, 2017).

Dampak dari rendahnya angka kepuasan pasien akan dapat berpengaruh besar terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang telah diperolehnya, hal yang akan terjadi maka pasien memutuskan untuk dapat pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang jauh unggul dari rumah sakit sebelumnya (Kotler, 2017).

Kepuasan pelayanan kesehatan di dunia masih beragam, berdasarkan pada penelitian *World Health Organization* (WHO) tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Spanyol terdapat 10,8% Pasien merasa puas dan di Australia terdapat 70,4% puas dengan pelayanan kesehatan dan berdasarkan survei yang dilakukan di Yordania didapatkan 65,7% pasien puas dengan layanan medis sedangkan di Bangladesh sendiri terdapat 63,7% pasien puas dengan layanan medis (Alkomania, 2020). Di negara kita menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dipastikan tingkat kepuasan pasien BPJS rendah yang mengindikasikan pelayanan kesehatan yang diberikan dapat dikategorikan belum memenuhi standar minimal atau tidak bermutu (Rahayu dkk, 2021). Berdasarkan hasil analisis BPJS Kesehatan terjadi kenaikan presentase yaitu pada tingkat kepuasan pasien tercatat di tahun 2016 diperoleh indeks kepuasan pasien peserta BPJS sebanyak 78,6%, sedangkan pada tahun 2017 indeks kepuasan pasien peserta BPJS meningkat menjadi 85% (Meistika dkk, 2021).

Indeks kepuasan pasien peserta BPJS di Provinsi Jawa Barat berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat diperoleh data bahwa pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat hasilnya adalah sebesar 27,9% mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit (Imam Gunawan, 2023) Sementara itu Indeks kepuasan masyarakat (IKM) dikabupaten

Indramayu tepatnya di RSUD Indramayu adalah sebesar 89,93 tahun 2024 (RSUD Indramayu, 2024).

Di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Inyang diperoleh dari bagian PMKP Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Indramayu, peserta BPJS pada tahun 2024 dapat dikatakan tidak memenuhi standar atau capaian target, baik dari capaian target provinsi maupun capaian target rumah sakit. Indeks kepuasan pasien peserta BPJS di tahun 2024 hanya mencapai target rumah sakit pada bulan April hingga Juli saja, di bulan-bulan yang lain Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Indramayu dapat dikatakan cukup jauh dari target kepuasan pasien baik dari target rumah sakit maupun target capaian provinsi.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 23 Januari 2025 terhadap pasien tentang pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu, dari 10 pasien yang pernah di rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu, 3 responden mengatakan bahwa puas dengan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit seperti, daya tanggap para tenaga kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan yang ada. 4 responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan terhadap daya tanggap dan empati para tenaga kesehatan. 3 responden mengatakan kurang puas pada fasilitas yang rumah sakit sediakan, kinerja para tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan yang kurang berempati. Data tersebut didapat melalui wawancara terhadap pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu. Dimana hasil tersebut dapat dikatakan tidak memenuhi persyaratan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, berdasarkan standar yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2016 tentang standar mutu pelayanan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta fenomena diatas, adapun rumusan masalah yang akan di teliti yaitu “apakah ada hubungan Mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu?”

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah serta fenomena diatas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

a. Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu.

b. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran Mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu
3. Untuk menganalisis hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1.4.1.1 Bagi Mahasiswa

Di harapkan penelitian ini akan menjadi salah satu sumber acuan pembelajaran dan bahan bacaan materi serta referensi dalam hal peningkatan keahlian dan pengetahuan secara teoritis tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu

1.4.1.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini memberikan pengalaman dan pembelajaran yang baru dalam mengaplikasikan pengetahuan tentang teori yang dimiliki, serta mengetahui hubungan dari suatu variabel dalam penelitian yang kelak nantinya dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan upaya intervensi lebih lanjut dalam pengembangan ilmu kesehatan masyarakat. Dapat digunakan sebagai pengalaman serta wawasan pengetahuan peneliti tentang Mutu pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi ITEKes Mahardika Ciebon

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi pembelajaran dalam rangka peningkatan Mutu pengajaran dan menjadi sarana informasi bagi mahasiswa ITEKes Mahardika Cirebon untuk dapat digunakan sebagai literatur, sumber data, referensi dan bahan masukan dalam pembelajaran didalam Pendidikan Ilmu Kesehatan Masyarakat terutama pada mata ajar Administrasi Kebijakan Kesehatan.

1.4.2.2 Bagi Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu

Penelitian ini nantinya diharapkan menjadi masukan bagi pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga kelak dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap kelas BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu.

1.4.2.3 Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan kelak penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan menjadi bahan bacaan atau referensi bagi peneliti selanjutnya tentang Administrasi Kebijakan Kesehatan terutama dalam mutu pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Adapun penelitian yang berkaitan dengan penelitian judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Indramayu, yaitu :

1.5.1. Suneti (2019) yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Umum RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon”. Penelitian ini menggunakan desain *Cross sectional study*. Sampel 65 responden. Persamaannya adalah variabel dependen. Perbedaannya adalah variabel independen, populasi, sampel, tempat dan waktu.

1.5.2. Iik Fatkhiyah (2018) yang berjudul “Hubungan Persepsi Tentang Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Selama Dirawat DI Ruamg Sanur-Ubud Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan Sampel 50 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Persamaannya adalah variabel dependen. Perbedaannya adalah populasi, sampel, tempat dan waktu.

1.5.3. Yani Sumarni (2018) yang berjudul “Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ciperna Tahun 2018”. Jenis penelitian ini adalah penelitian studi analitik obsevasional dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan Sampel 50 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Persamaannya adalah variabel dependen. Perbedaannya adalah populasi, sampel, tempat dan waktu.

1.5.4. Ulfiyah (2018) yang berjudul “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon”. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan Sampel 68 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Persamaannya adalah variabel dependen. Perbedaannya adalah populasi, sampel, tempat dan waktu.

1.5.5. Lia Indriani (2020) yang berjudul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Indramayu”. Jenis

penelitian ini adalah korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan Sampel 97 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Persamaannya adalah variabel independen dan dependen. Perbedaannya adalah populasi, sampel, tempat dan waktu.